



# **CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DA CORRELHÃ**

**REGULAMENTO INTERNO  
ESTRUTURA RESIDÊNCIAL PARA PESSOAS  
IDOSAS (ERPI)**

## ÍNDICE

|  |           |
|--|-----------|
| <b>CAPÍTULO I</b> .....  | <b>2</b>  |
| <b>DISPOSIÇÕES GERAIS</b> .....  | <b>2</b>  |
| Âmbito de Aplicação .....  | 2         |
| Legislação Aplicável.....  | 2         |
| Destinatários e Objetivos .....  | 3         |
| Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas.....                           | 4         |
| Instalações.....   | 5         |
| <b>CAPÍTULO II</b> .....   | <b>6</b>  |
| <b>PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES</b> .....                                | <b>6</b>  |
| Condições de admissão.....   | 6         |
| Candidatura.....   | 6         |
| Critérios de priorização da Admissão.....                                    | 7         |
| Admissão .....   | 7         |
| Acolhimento dos Novos Utentes .....  | 8         |
| Processo Individual do Utente .....  | 9         |
| Lista de espera .....  | 9         |
| <b>CAPÍTULO III</b> .....  | <b>10</b> |
| <b>REGRAS DE FUNCIONAMENTO</b> .....   | <b>10</b> |
| Horários de Funcionamento .....  | 10        |
| Entrada e Saída de Visitas e Utentes.....                                    | 10        |
| Pagamento da Comparticipação Mensal .....                                    | 10        |
| Tabela de Comparticipações .....   | 11        |
| Refeições .....  | 14        |
| Atividades/Serviços Prestados .....  | 15        |
| Passeios ou Deslocações e Atividades .....                                   | 17        |
| Livro de Ocorrências .....   | 17        |
| Quadro de Pessoal .....  | 18        |
| Direção Técnica .....  | 18        |
| <b>CAPÍTULO VI</b> .....   | <b>18</b> |
| <b>DIREITOS E DEVERES</b> .....  | <b>18</b> |
| Direitos dos Utentes.....  | 18        |
| Deveres dos Utentes .....  | 19        |
| Direitos e Deveres da Pessoa Responsável .....                               | 19        |
| Direitos do CSPC.....  | 20        |
| Deveres do CSPC .....  | 21        |
| Deveres dos Trabalhadores.....   | 21        |
| Direitos dos trabalhadores.....  | 22        |
| Direitos e Deveres dos voluntários .....                                     | 22        |
| Depósito e Guarda de bens dos Utentes .....                                  | 22        |
| Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Utente .....          | 22        |
| Contrato .....   | 22        |
| Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador ..... | 23        |
| Livro de Reclamações.....  | 23        |
| <b>CAPÍTULO V</b> .....  | <b>23</b> |
| <b>DISPOSIÇÕES FINAIS</b> .....  | <b>23</b> |
| Alterações ao Regulamento .....  | 23        |
| Integração de Lacunas.....   | 23        |
| Disposições Complementares .....   | 23        |
| Entrada em Vigor .....   | 24        |
| <b>ANEXO</b> .....   | <b>25</b> |

**CAPÍTULO I**  
**DISPOSIÇÕES GERAIS**



**NORMA I**  
**Âmbito de Aplicação**

O Centro Social Paroquial de Correlhã (CSPC), Instituição Particular de Solidariedade Social, com sede em Rua de S. Tomé da Correlhã n.º 130, Correlhã, 4990-306 Pote de Lima tem acordo de cooperação para a resposta social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSOS, celebrado com o Centro Distrital da Segurança Social de Viana do Castelo, desde o dia 01 de Setembro de 1993. Esta rege-se pelas seguintes normas:

**NORMA II**  
**Legislação Aplicável**

Este estabelecimento, prestador de serviços, rege-se pela seguinte legislação:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro, alterado pelo Decreto-Lei 76/2015, de 28 de julho – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria n.º 67/2012, de 21 de março – Define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
- c) Decreto – Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- d) Portaria n.º 218-D/2019 – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social que tem os seus critérios e regras definidos pela Portaria 196-A/2015 de 01/07;
- e) Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março, alterado pelo Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- f) Protocolo de Cooperação em vigor;
- g) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede da Comissão Nacional de Cooperação (CNC);
- h) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- i) Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGDP), de 25 de maio 2028.

**NORMA III**  
**Destinatários e Objetivos**

1. São destinatários da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS:

- a) Pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência;
- b) Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situação de exceção devidamente justificada;
- c) Em situações pontuais, a pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.

2. Constituem objetivos da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS:

- a) Proporcionar serviços permanentes e adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
- b) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- c) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade cristã e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- d) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- e) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- f) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- g) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- h) Promover o envolvimento e competências da família.

E ainda, de acordo com cada caso:

- i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;

- 
- k) Promover a intergeracionalidade;
  - l) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
  - m) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida.

**NORMA IV**  
**Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas**

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

- a) Alojamento permanente;
- b) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
- c) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
- d) Serviço de enfermagem;
- e) Higiene e tratamento de roupas;
- f) Higiene do espaço individual e coletivo;
- g) Apoio na gestão e administração da medicação;
- h) Acompanhamento psicossocial;
- i) Atividades ocupacionais;
- j) Apoio espiritual.

2. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS deve permitir:

- a) Convivência social entre os residentes e com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade;
- b) A participação dos familiares ou representante legal, no apoio ao residente.

3. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS também promove os seguintes serviços sujeitos a um pagamento adicional, em tabela em anexo, da responsabilidade do utente ou do familiar:

- a) Serviço de cabeleireiro;
- b) Serviço de pedicure/manicure;
- c) Serviço de transporte para consultas médicas, exames complementares de diagnóstico, realização de tratamentos, renovação de documentos pessoais, aquisição de bens e/ou serviços, entre outros;

- d) Serviço de acompanhamento ao exterior para consultas médicas, exames complementares de diagnóstico, realização de tratamentos, renovação de documentos pessoais, aquisição de bens e/ou serviços, entre outros. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames complementares de diagnóstico, preferencialmente por familiares e na sua ausência por colaboradores do Estrutura Residencial para Pessoas Idosas;
- e) Serviço de marcação de vestuário;
- f) Outros serviços solicitados pelo utente.

Fraldas, pensos, próteses, algalias, sacos de urina ou colostomia, óculos, transportes, consultas de regime público ou privado, intervenções cirúrgicas e/ou internamentos, assim como, as inerentes a falecimento serão da responsabilidade do utente e/ou responsável, não estando incluídas na mensalidade. As despesas de medicação e taxas moderadoras são igualmente da responsabilidade do utente e/ou familiar, exceto em situações de doença crónica, desde que apresente declaração médica comprovativa para despesas.

4. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura a assistência religiosa cristã.

#### **NORMA V** **Instalações**

1.A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS está sediada na Rua de São Tomé da Correlhã, nº130, Correlhã, 4990-306 Ponte de Lima estando aí localizadas as suas instalações, compostas pelas seguintes áreas funcionais:

- a) Área composta pela receção, direção e serviços técnicos e administrativos;
- b) Área de acesso a utentes: alojamento/quartos, sala de refeições, sala de estar e de convívio/atividades, instalações sanitárias, sala de enfermagem, sala de fisioterapia e sala de visitas;
- c) Área restrita a colaboradores: sala do pessoal, sala de registos e passagem de turno, vestiários, cozinha, serviços de apoio (áreas gerais, de géneros alimentícios, de equipamentos e produtos de higiene pessoal e ambiente), arrumos, lavandaria e instalações sanitárias de uso exclusivo.

## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**



#### **NORMA VI** **Condições de Admissão**

São condições de admissão neste estabelecimento:

1. Possuir idade igual ou superior a 65 anos, salvaguardando, no entanto, com carácter excepcional a admissão de candidatos com menos idade cuja situação sócio económica e clínica o justifique;
2. Vontade expressa do utente/família em frequentar o CSPC;
3. Todo o utente para ser admitido deverá apresentar um responsável (familiar ou não) que tomará conhecimento das normas de admissão e que se responsabilizará perante a Instituição quando este já não for capaz.

#### **NORMA VII** **Candidatura**

1. Para efeitos de admissão, o utente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de utente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
  - 1.1. Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
  - 1.2. Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
  - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
  - 1.4. Cartão de utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
  - 1.5. Boletim de vacinas e relatório médico com a descrição da medicação terapêutica e comprovativo da situação clínica do utente (quando necessário);
  - 1.6. Documentos comprovativos dos rendimentos do utente (declaração Pensões/IRS);
  - 1.7. Declaração da farmácia com o valor gasto mensalmente com a medicação;
  - 1.8. Declaração médica da necessidade do uso de fralda, no caso de doença crónica para contabilização de despesas;
  - 1.9. Outra documentação que se considere necessária.
2. A candidatura pode ser apresentada no Gabinete da Direção, nos dias úteis segundas e quintas, entre as 9h30 e as 13h00;

3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no Gabinete da Direção;
4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo ser, todavia, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta;
5. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que determine a tutela/curatela.

### **NORMA VIII** **Critérios de priorização da Admissão**

A admissão dos utentes faz-se prioritariamente respeitando os seguintes critérios de priorização e tendo em conta a soma da pontuação atribuída:

- Situação de risco/isolamento social (5 pontos);
- Situação de carência económica (4 pontos);
- Falta de apoio familiar ou outro (3 pontos);
- Residir ou ser natural da área de influência da resposta social - Correlhã, concelho de Ponte de Lima e Viana do Castelo (2 pontos);
- Grau de dependência (1 ponto).

Em caso de empate, recorrer-se-á ao critério da antiguidade da inscrição.

A prioridade de admissão poderá ser condicionada pelas características das vagas existentes (género, adequação do espaço individual às necessidades do utente).

### **NORMA IX** **Admissão**

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor/Coordenador Técnico deste estabelecimento/estrutura de prestação de serviços, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;
2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção do CSPC;
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 15 dias;
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição,

programação e acompanhamento dos serviços prestados;

5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor/Coordenador Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;

6. No ato de admissão são devidos os seguintes pagamentos: mensalidade total;

7. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal, através de carta.

### **NORMA X** **Acolhimento dos Novos Utentes**

1. Aos novos utentes deverão ser depositadas todas as atenções de forma a minimizar as consequências do corte com o seu modo de vida ao integrar no CSP Correlhã. Devem-se colocar em funcionamento todos os recursos que possibilitem um processo de adaptação à instituição;
2. O acolhimento de novos utentes rege-se pelos seguintes critérios:
  - 2.1. Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados ao residente;
  - 2.2. Prestar esclarecimentos e avaliar as reações do residente;
  - 2.3. Apresentar a equipa, os outros residentes e os espaços;
  - 2.4. Realizar o inventário de bens do residente, caso exista, que será assinalado pelo próprio e pelo seu responsável;
  - 2.5. Evidenciar a importância da participação da pessoa próxima do cliente nas atividades desenvolvidas;
  - 2.6. Recordar as regras de funcionamento da resposta social em questão;
  - 2.7. Desenvolver, observar ou aprofundar alguns aspetos da entrevista de avaliação de diagnóstico.
3. Com vista a facilitar a integração do novo utente o coordenador técnico define um Programa de Acolhimento que será aplicado durante 6 meses, o qual visa facilitar e monitorizar a integração/adaptação do utente;
4. Se durante este período, o residente não se adaptou, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento e estabelecer se se apontam novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

**NORMA XI**  
**Processo Individual do Utente**

O CSPC deverá organizar processos individuais dos utentes, nos quais deverão constar, para além da identificação pessoal, elementos sobre a situação social e financeira, necessidades específicas dos utentes, bem como outros elementos relevantes.

1. O processo individual do residente será desdobrado em dois, um na área técnica, outro na área da saúde;
2. Do processo individual do utente consta:
  - a) Identificação do utente;
  - b) Data de admissão;
  - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
  - d) Identificação e contacto do médico assistente;
  - e) Identificação da situação social;
  - f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
  - g) Plano Individual (PI);
  - h) Registo de períodos de ausência da instituição bem como de ocorrência de situações anómalas;
  - i) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
  - j) Exemplar do contrato de prestação de serviços.
3. O Processo Individual do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
4. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

**NORMA XII**  
**Lista de espera**

1. Caso não seja possível proceder à admissão, por inexistência de vagas, o candidato será colocado em lista de espera pelo período de um ano, sendo informado da posição que ocupa na mesma;
2. Os candidatos serão retirados da lista de espera nas seguintes situações:
  - a) Se o utente e/ou familiar responsável solicitarem a anulação da inscrição;
  - b) Se não tiverem reunidos os requisitos de admissão previstos neste regulamento;
  - c) Se tiverem falecido;
  - d) Outras razões não previstas neste regulamento, mas que justifiquem a retirada da lista de espera.

**CAPÍTULO III**  
**REGRAS DE FUNCIONAMENTO**



**NORMA XIII**  
**Horários de Funcionamento**

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS funciona 24 horas por dia, todos os dias do ano;
2. O horário de visitas será fixado em lugar visível;
3. O horário da secretaria nos dias úteis da semana das 09h30 às 13h30 e das 14h30 às 17h00;
4. O horário de atendimento do Diretor (a) Técnico (a) é a segunda-feira das 14h00 às 17h00.

**NORMA XIV**  
**Entrada e Saída de Visitas e Utentes**

1. As visitas aos utentes funcionam entre 10:00h e as 11:30h e entre as 14:30h e 17:30h, todos os dias;
2. Poderá haver visitas fora do horário em situações excepcionais e sob autorização da Direção e Diretor Técnico;
3. As saídas dos utentes só se poderão efetuar após autorização da Direção e registado num impresso próprio onde consta o objetivo da saída; dia; hora da saída e chegada e com quem sai;
4. As saídas sem acompanhamento familiar só são permitidas a utentes autónomos e deverão ser registadas;
5. A entrada dos utentes na Instituição deverá efectuar-se até às 19h00, salvo excepção com conhecimento da Direção;
6. Os visitantes deverão assinar o registo de visitas;
7. As visitas serão recebidas em espaços próprios para o efeito (exceto nas situações de enfermaria);
8. A visita no quarto será autorizada ao responsável direto sempre que se justifique;
9. O incumprimento das regras e /ou perturbações da ordem e bom funcionamento do serviço tem como consequência a impossibilidade de permanecer no recinto.

**NORMA XV**  
**Pagamento da Participação Mensal**

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado até ao dia 10 de cada mês, na Secretaria da Instituição, em numerário ou em cheque, no horário de funcionamento referido na norma XIII. Alternativamente, o pagamento poderá ser realizado por débito direto ou transferência bancária, sendo obrigatória a comunicação e comprovação atempada da realização do pagamento no prazo estipulado para o efeito;

2. No ato do pagamento será entregue recibo do pagamento efetuado pelo cliente, excetuando-se as situações em que não é possível confirmar a receção imediata do pagamento (caso do débito direto ou transferência bancária, em que o mesmo será disponibilizado após a confirmação do recebimento dos valores devidos ou outras situações imprevistas que o possam justificar);
3. O pagamento de despesas adicionais, referidas na norma IV ponto 3 é acrescido à comparticipação mensal, reportando-se às despesas efetuadas no mês imediatamente anterior;
4. No caso de admissão do utente ocorrer até o dia 15 do mês a mensalidade deverá ser paga na totalidade, se a admissão ocorrer após o dia 15 do mês deverá ser paga apenas 50% da mensalidade;
5. No caso de falecimento do utente ocorrer até ao dia 15 do mês deverá ser paga apenas 50% da mensalidade, se o falecimento ocorrer após o dia 15 do mês a mensalidade deverá ser paga na totalidade;
6. Em caso de ausência por doença, devidamente comprovada que exceda 15 dias consecutivos, haverá uma redução de 10% da mensalidade;
7. Qualquer outra ausência não será considerada e é devida a respetiva mensalidade;
8. A comparticipação mensal é calculada anualmente no início do ano civil, de acordo com o rendimento per capita do cliente, devendo no mês de Janeiro ser entregues os comprovativos económicos atualizados, sob pena de poder ser cobrada a taxa máxima prevista para a resposta social;
9. A frequência desta ou outra resposta social da instituição por mais do que um elemento do agregado familiar não determina qualquer redução do valor da comparticipação mensal;
10. Em caso de pagamento fora de prazo estipulado, sem a devida explicação, haverá lugar à aplicação de uma coima no valor de 5% do valor da mensalidade.

**NORMA XVI**  
**Tabela de Comparticipações**

- 1.1. Nas vagas abrangidas pelo acordo de cooperação, a tabela de comparticipações familiares obedece ao disposto na Portaria nº 218 – D/2019 de 15 de julho, Decreto-Lei n.º 126-A/2021 de 31 de dezembro e no Protocolo de Cooperação para o Setor de Cooperação e Solidariedade, e tem por base a determinação do rendimento *per capita* do cliente, o qual é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAF}{12} - D$$

N



R = Rendimento per capita mensal

RF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas fixas mensais

N = Número de elementos do agregado familiar

No âmbito da resposta social ERPI considera-se agregado familiar o cliente de forma isolada;

Para efeitos de determinação do montante de **rendimentos do utente (RC)**, consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- b) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- c) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante;
- d) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;
- e) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado familiar.

Para efeitos de determinação das **despesas** são consideradas:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- b) As rendas de casa ou as prestações mensais devidas pela aquisição de habitação própria (a considerar apenas em casos especiais, devidamente justificados);
- c) Despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica, até ao limite máximo da Remuneração Mínima Mensal. Deverão igualmente ser apresentados documentos comprovativos.

1.2. O valor de referência, para efeitos de comparticipação familiar é revisto anualmente, o qual é publicado no Protocolo de Cooperação para o Setor de Cooperação e Solidariedade em vigor;

1.3. O valor da comparticipação do utente, para os clientes abrangidos por acordo de cooperação, determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, sendo esta definida em função do grau de dependência do utente, o qual é comprovado através do recebimento do complemento por dependência ou de declaração médica constante do processo individual do utente. Os valores de percentagem variam entre 75% e 90% mediante a necessidade de apoio para a satisfação das necessidades básicas da vida diária, como definido na tabela abaixo apresentada:

| <i>Grau de dependência</i> | <i>Percentagem a aplicar</i> |
|----------------------------|------------------------------|
| <i>Autónomo</i>            | 75%                          |
| <i>1.º grau</i>            | 85%                          |
| <i>2.º grau</i>            | 90%                          |

1.4. No âmbito do acordo de cooperação celebrado com o CDSSVC, a Segurança Social atribui uma comparticipação financeira cujo valor é revisto anualmente publicado no Protocolo de Cooperação para o Setor de Cooperação e Solidariedade em vigor;

1.5. A comparticipação do utente poderá acrescer uma comparticipação dos descendentes tendo em atenção a capacidade económica de cada agregado familiar (pontos 11.2.4 e 11.2.5 respetivamente, do Anexo à Portaria n.218-D/2019). A comparticipação dos descendentes é calculada tendo por base a diferença entre o valor de referência da ERPI definido no Protocolo de Cooperação para o Setor de Cooperação e Solidariedade em vigor, acrescido de 15%, o valor da comparticipação do ISS para a resposta social e a comparticipação do utente, sendo esta objeto de contratualização;

- 1.6. O montante determinado para efeitos de comparticipação dos descendentes ou outros deverá constar de acordo escrito, procedendo-se à emissão de recibo de forma individualizada;
- 1.7. No âmbito da ERPI não existe limite máximo para a comparticipação familiar, embora o somatório de todas as comparticipações (cliente, familiares e segurança social) num período de referência anual, para os utentes abrangidos por acordo de cooperação, não possa exceder o produto do valor de referência estabelecido pelo número de utentes em acordo de cooperação, acrescido de 15%;
- 1.8. Qualquer alteração aos rendimentos do cliente deve ser comunicada à Coordenação Técnica para efeitos da reavaliação da comparticipação familiar;
- 1.9. Em caso de omissão ou informação tardia da alteração dos rendimentos a instituição poderá exigir o pagamento dos retroativos e/ou o pagamento da comparticipação familiar máxima;
- 1.10. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuadas as diligências consideradas adequadas, a ERPI, reserva-se ao direito de convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima;
- 1.11. Em caso de alteração à tabela de comparticipações, o cliente será informado com 30 dias de antecedência;
- 1.12. A comparticipação familiar do utente e eventualmente a comparticipação familiar do descendente são objeto de atualização anual a realizar, em geral, no início do ano civil mediante novo cálculo do valor da comparticipação familiar, pelo que deverá ser entregue a declaração de rendimentos atualizada no início do ano civil. As comparticipações são, ainda, revistas sempre que exista alteração substancial das condições que estiveram na base da definição da comparticipação inicial;
- 1.13. Não é exigido qualquer pagamento no ato da admissão do cliente, além do inerente à frequência da resposta social, determinado de acordo com a presente norma.

## **NORMA XVII**

### **Refeições**

1. O Horário das refeições é o seguinte:

- 1 – Pequeno-almoço: 8:30 h
- 2 – Reforço da manhã: 10:30h
- 3 – Almoço: 12:00 h
- 4 - Lanche: 16:00h

5 - Jantar: 19:00 h

6 – Ceia: 21:00h

2. O mapa semanal das ementas encontra-se afixado em local próprio;
3. As refeições são servidas no refeitório. Os utentes acamados ou provisoriamente doentes realizam as refeições no quarto ou na sala comum;
4. As dietas dos utentes são respeitadas, desde que prescritas pelo médico assistente;
5. É vedado ao utente conservar no quarto qualquer tipo de alimentos e bebidas. Quando o utente as adquire devem ser colocados no refeitório/cozinha, num local próprio.

### **NORMA XVIII** **Atividades/Serviços Prestados**

O Estrutura residencial de idosos presta os seguintes serviços:

**Alimentação:** Os utentes têm ao dispor um serviço de refeições que inclui pequeno-almoço, reforço da manhã, almoço, lanche e jantar. Os horários das refeições estão devidamente fixados, bem como as ementas. As refeições são variadas e de acordo com as necessidades e estado de saúde dos utentes;

**Higiene pessoal:** A higiene pessoal dos utentes é assegurada a todos e de acordo com as necessidades de cada um (banho, corte de unhas, de cabelo e barba). O banho geral de todos está designado e fixado na recepção, sendo alterado sempre que o utente necessite;

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, cadeiras de rodas, andarilhos, cadeira de rodas, próteses, colchões, almofadas, óculos e outros) a ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da participação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda;

**Tratamento de roupas:** O CSPC tem ao dispor dos utentes um serviço de lavandaria que faz a limpeza e o tratamento das roupas dos utentes.

As roupas pessoais serão adquiridas pelos próprios ou pelos seus responsáveis. Aquando da admissão, estas têm que vir identificados com o número atribuído ao utente;

**Apoio sócio/emocional:** Prestação de apoio e aconselhamento sócio emocional de modo a contribuir para o equilíbrio físico, psicológico e emocional do utente e respectiva família. Os funcionários estão

atentos aos indicadores que revelam situações de carência ou fragilidade do utente ou familiares próximos, ao nível social e/ou psicológico;



**Fisioterapia:** Exercício de recuperação sempre que possível;

**Enfermagem:** Os utentes terão direito a serviços médicos e de enfermagem, proporcionados pelo médico de família e pela equipa de enfermagem do respetivo Centro de Saúde e pela equipa de enfermagem da Instituição, dentro do horário dos mesmos;

**Acompanhamento:** Apoio em determinadas situações, tais como: consultas, exames, outras deslocações ao exterior, quando não exista estrutura familiar ou esta esteja comprovadamente impossibilitada:

- Se suceder uma situação de doença súbita do utente durante o dia, o responsável pelo mesmo será informado de imediato a fim de serem tomadas as devidas providências (encaminhamento para o médico de família da pessoa idosa, serviço de urgência do Centro de Saúde e/ou Serviço de urgência do Hospital);
- Sempre que se verifique esta situação durante a noite, a funcionária de serviço deverá chamar a ambulância que conduzirá o utente ao hospital avisando-se posteriormente em tempo útil o responsável pelo mesmo;
- Sempre que o utente necessite de ser encaminhado para os serviços de urgência durante o dia, este será acompanhado por uma funcionária destacada para o efeito, que permanecerá com ele até chegar um familiar, lhe ser dado alta ou ordem do hospital para regressar à Instituição;
- Quando o utente entrar numa fase de doença temporária ou permanente e necessitar de internamento hospitalar, será da competência dos seus familiares ou do seu responsável, o acompanhamento do mesmo nesse estabelecimento, ficando à responsabilidade da instituição a roupa.

**Atividades de convívio e animação:** As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pela ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS constam do Plano de atividades;

A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Direção Técnica;

**NORMA XIX**  
**Passeios ou Deslocações e Atividades**

Durante o ano serão organizadas diversas saídas e passeios, cabendo à Direção técnica desenvolver a calendarização, a planificação e a coordenação necessárias. Cabe à Direção do CSPC aprovar essas deslocações /passeios e atividades especialmente as que exijam custos à Instituição;

1. As saídas ocasionais são livres para todos os residentes com exceção:
  - 1.1. Dos que por qualquer limitação física e/ou perturbação psíquica possa representar risco ou perigo para a sua segurança pessoal. Nestes casos só poderão sair, quando acompanhados por um familiar/responsável ou por um colaborador da resposta;
  - 1.2. Quando o residente ou representante não autorizou a saída, mediante termo de responsabilidade;
  - 1.3. Dos residentes que estejam sob tratamento clínico. Estes só poderão sair com autorização médica, respeitando as mesmas regras da alínea 1.1.
  
2. Sempre que o residente se ausenta da instituição deverá:
  - 2.1. Respeitar os horários dos serviços desta resposta social (refeições e recolhimento);
  - 2.2. Avisar a pessoa responsável;
  - 2.3. Do tempo previsto de ausência;
  - 2.4. Deverá assinar e datar as saídas e as entradas no respetivo livro de registos da instituição.

**NORMA XX**  
**Livro de Ocorrências**

1. Na ERPI existe um Livro de Ocorrências, este serve para registar informações importantes referentes aos utentes, ou outras alterações referentes ao funcionamento do serviço, é um instrumento de comunicação entre os colaboradores, equipa técnica e a/o Diretora(o) Técnica(o) do serviço.
2. No livro de ocorrências, as colaboradoras devem registar o dia e hora de situações anómalas que identifiquem, tais como, idas ao serviço de urgência, quedas, administração em SOS, ausências, entre outras situações de maior importância, para posterior validação da equipa técnica e diretora de serviço.

**NORMA XXI**  
**Quadro de Pessoal**



O quadro de pessoal deste estabelecimento encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica e pessoal auxiliar), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

**NORMA XXII**  
**Direção Técnica**

- 1.A Direção Técnica desta ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;
- 2.O (a) Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos pelo elemento da equipa técnica destacado para aquele período, ficando a parte administrativa a cargo da secretaria.

**CAPÍTULO VI**  
**DIREITOS E DEVERES**

**NORMA XXIII**  
**Direitos dos Utentes**

São direitos dos utentes:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo dos respetivos cuidados;
- d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal, que se encontra afixada em local visível;
- h) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família;

i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;

j) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

#### **NORMA XXIV** **Deveres dos Utentes**

São deveres dos utentes:

a) Colaborar com a equipa de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado;

b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS e os dirigentes da Instituição;

c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;

d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas actividades desenvolvidas;

e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;

f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;

g) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

#### **NORMA XXV** **Direitos e Deveres da Pessoa Responsável**

1 - O responsável é a pessoa familiar ou não do utente, que assumirá os direitos e deveres titulados pelo utente ou por conta própria, e que para além do utente se relacionará com a Instituição. Inclui, igualmente, o representante legal, quando exista;

2 - O Responsável tem os seguintes direitos a:

a) A que lhe sejam prestadas todas as informações sobre o utente, reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da vida íntima do utente, caso em que serão prestadas apenas com o consentimento deste;

b) A ser recebido pela Direção Técnica da ERPI, sempre que o solicite e tal seja justificado;

c) A efetuar reclamações e sugestões;

d) Todos os demais direitos atribuídos ao utente que não sejam de natureza pessoal daquele.

3 - O Responsável tem, designadamente, os seguintes deveres:

- 
- a) Responsabilizar-se solidariamente pelo pagamento de tudo o que vier a ser devido à Instituição, pela celebração do contrato de alojamento e prestação de serviços, designadamente o pagamento das comparticipações mensais, demais despesas decorrentes da prestação de serviços e respetivas penalizações;
  - b) Respeitar as cláusulas do contrato e presente regulamento, que não sejam de natureza pessoal do utente, não podendo fazer cessar para si o contrato de prestação de serviços, sem que seja cessado conjuntamente com o utente;
  - c) A prestar todas as informações sobre o utente relevante ao bem-estar e correto acompanhamento daquele, comparecendo sempre que para tal seja solicitado;
  - d) A assinar o contrato de prestação de serviços em nome próprio, e ainda como gestor de negócios quando por qualquer razão o utente esteja impedido de o fazer;
  - e) Acompanhar e apoiar o utente durante a permanência na ERPI;
  - f) Providenciar pela receção do utente em caso de inadaptação, assim como em caso de cessação ou suspensão a qualquer título do respetivo contrato de alojamento e prestação de serviços;
  - g) A responsabilidade de acompanhar, sempre que possível, o utente quando este necessite de cuidados de saúde.

#### **NORMA XXVI** **Direitos do CSPC**

São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À co-responsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

**NORMA XXVII**  
**Deveres do CSPC**

São deveres da Instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Planificar anualmente as atividades a desenvolver pela ERPI;
- e) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- f) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- g) Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao normal funcionamento da ERPI;
- h) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- i) Organizar um processo individual para cada utente, mantendo-o atualizado e respeitando a confidencialidade dos dados constantes no mesmo;
- j) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

**NORMA XXVIII**  
**Deveres dos Trabalhadores**

São deveres dos colaboradores:

- a) Assegurar a qualidade dos serviços prestados;
- b) Dispor de capacidade de comunicação e fácil relacionamento que permita adoptar uma atitude de escuta e observação quanto às necessidades dos utentes;
- c) Ter elevado sentido de responsabilidade;
- d) Conhecer o conteúdo do regulamento interno.



**NORMA XXIX**  
**Direitos dos trabalhadores**

São direitos dos colaboradores:

- a) Ser tratado com respeito que lhe é devido;
- b) Frequentar ações de formação necessárias e adequadas à realização das funções que desempenha no conjunto dos serviços prestados, de forma a assegurar a qualidade dos mesmos.

**NORMA XXX**  
**Direitos e Deveres dos voluntários**

Os direitos e deveres dos voluntários são os que resultam da lei nº 71/98 de 2 de novembro, do Dec. Lei nº 389/99, de 30 de setembro e demais legislação aplicável.

**NORMA XXXI**  
**Depósito e Guarda de bens dos Utentes**

Quando solicitado pelo utente/família e/ou representante legal, o CSPC pode responsabilizar-se pela guarda dos bens dos utentes, tendo este que assinar uma declaração/termo de consentimento que legitime a IPSS para a guarda de depósito de bens/valores.

Para maior segurança o CSPC faculta a possibilidade aos utentes de guardarem os seus valores no cofre da instituição que serão inventariados, num documento feito em duplicado e assinado por ambas as partes, ficando a qualquer momento à disposição do utente.

Os valores que ficarem na posse dos utentes são da responsabilidade do utente.

**NORMA XXXII**  
**Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Utente**

1. É permitida a interrupção da prestação da Estrutura Residencial para idosos em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares;
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência.

**NORMA XXXIII**  
**Contrato**

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o utente ou seu representante legal e o CSPC deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços;
2. É entregue um exemplar ao utente, familiar ou representante legal e arquivado outro no respetivo

processo individual;

3. Sempre que se verifique alguma alteração ao contrato é acrescentada uma adenda ao mesmo.

#### **NORMA XXXIV**

##### **Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador**

A rescisão do serviço pelo utente deve ser comunicada com 15 dias de antecedência.

A não renovação por qualquer um dos outorgantes deve ser comunicado com uma antecedência mínima de 8 dias em relação à data do seu termo.

#### **NORMA XXXV**

##### **Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, o CSPC possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Secretaria, sempre que desejado ou através do Livro de Reclamações On-Line (Decreto-Lei n.74/2027, de 21 de junho).

### ***CAPÍTULO V***

#### ***DISPOSIÇÕES FINAIS***

#### **NORMA XXXVI**

##### **Alterações ao Regulamento**

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis do CSPC deverão informar e contratualizar com os utentes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito a resolução do contrato a que a estes assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas ao Instituto de Segurança Social, I.P (ISS).

#### **NORMA XXXVII**

##### **Integração de Lacunas**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direcção do Centro, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria, dando aos interessados conhecimentos das deliberações.

#### **NORMA XXXVIII**

##### **Disposições Complementares**

1. Caso seja detetada alguma situação de negligência ou maus tratos nos utentes, perpetuada por algum funcionário da Instituição, cabe à Direcção da mesma, proceder às devidas averiguações e

- caso se justifique, aplicar um processo disciplinar;
2. A Instituição fica na incumbência de alertar as Entidades Competentes sempre que seja detetada uma situação de negligência ou maus tratos por parte dos familiares;
  3. É expressamente proibida a entrada de utentes nos quartos dos outros utentes, sem autorização destes;
  4. Os Idosos dispõem de um sistema de alarme ao lado da sua cama, para em caso de necessidade chamar as auxiliares.

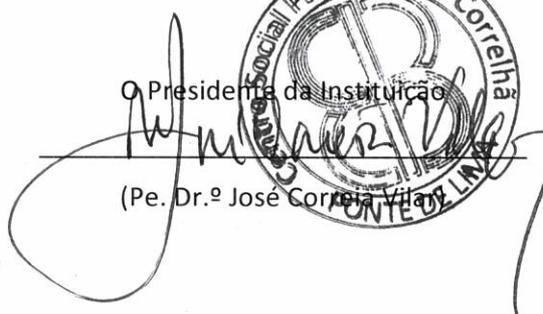
Para completo e regular funcionamento do lar, é proibido aos utentes:

1. Ter eletrodomésticos nos quartos;
2. Colocar nas paredes das diversas dependências, pregos, quadros, estampas, etc., sem a prévia autorização da equipa técnica;
3. Possuir nos quartos, qualquer espécie de alimentos suscetíveis de se deteriorarem ou provocarem cheiros;
4. Fazer-se acompanhar de animais domésticos;
5. Fumar dentro do lar;
6. Uso de botijas e cobertores elétricos, bem como, acender velas/lamparinas nos quartos ou áreas comuns, que possam por em perigo a segurança das pessoas e instalações;
7. Manter no quarto radio ou televisores em funcionamento, depois da hora de silêncio (22h);
8. Adquirir e trazer para o lar bebidas alcoólicas para o seu consumo ou de terceiros;
9. Receber das visitas, quando doentes, qualquer tipo de alimentação, bebidas ou medicamentos, sem conhecimento médico ou da equipa técnica.

**NORMA XXXIX**  
**Entrada em Vigor**

O presente regulamento entra em vigor em 1 janeiro de 2024

O Presidente da Instituição



(Pe. Dr.º José Correia Vila)



## **ANEXO**

## ANEXO 1 – PAGAMENTOS EXTRA EM 2024



1. Consumo real mensal dos artigos de incontinência de cada residente;
2. Consumo real do gasto de medicação de cada residente;
3. Suplementos alimentares: preços fornecidos pelos fornecedores de CSP Correlhã;
4. Outros serviços extras, conforme tabela:

| <b>SERVIÇO</b>                       | <b>PREÇARIO</b>             |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| <i>ACOMPANHAMENTO (HORA)</i>         | 6,00 EUROS POR HORA         |
| <i>TRANSPORTE (AO KM)</i>            | 0,60 CÊNTIMOS AO QUILOMETRO |
| <i>PEDICURE/MANICURE</i>             | 10,00 EUROS                 |
| <i>CABELEIREIRO (LAVAR E CORTAR)</i> | 10,00 EUROS                 |
| <i>MARCAÇÃO DE VESTUÁRIO</i>         | 50,00 EUROS                 |

Estes valores são revistos no início de cada ano civil, sendo as atualizações afixadas na secretaria.